



**Dossiernummer : DOS-2023-02468**

**Betreft : Klacht wegens het nalaten gevolg te geven aan een verzoek tot gegevenswissing dat gericht is tegen de verwerker en een mogelijke schending van artikel 28, lid 3, van de AVG**

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke HJUMANS, alleenzetelend voorzitter;

Gelet op Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 *betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG* (algemene verordening gegevensbescherming), hierna “AVG”;

Gelet op de wet van 3 december 2017 *tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit*, hierna “WOG”;

Gelet op het reglement van interne orde, zoals goedgekeurd door de Kamer van Volksvertegenwoordigers op 20 december 2018 en gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* op 15 januari 2019;

Gelet op de stukken van het dossier;

**Heeft de volgende beslissing genomen inzake:**

**De klager:** X, hierna “de klager”

**De verweerder(s):** Y, hierna “de verweerder”

## I. Feiten en procedure

1. Het voorwerp van de klacht betreft het nalaten gevolg te geven aan een verzoek tot gegevenswissing (cf. artikel 17 van de AVG).
2. Op 24 september 2019 wordt klager via e-mail benaderd door het uitzendbureau van verweerder. In de e-mail wordt klager uitgenodigd voor een gesprek in het kantoor van verweerder. Het daaropvolgend gesprek zou hebben plaatsgevonden in het najaar van 2019. Voorafgaand, zou klager door verweerder kopieën hebben laten maken van zijn identiteitskaart, rijbewijs en bankkaart. Bijkomstig zou hij andere persoonsgegevens hebben gegeven om zijn registratie te kunnen voltrekken.
3. Sinds het plaatsvinden van dit gesprek ontvangt klager e-mails met aanbiedingen en vacatures.
4. Op 13 februari 2020 geeft klager aan dat hij graag zijn gegevens verwijderd zou zien uit de database van de verweerder. Hij verzendt hiervoor een e-mail naar [...]

Het verzoek luidt als volgt:

*‘Beste*

*Enkele maanden geleden kwam ik bij jullie langs voor een gesprek op uitnodiging.*

*Ondertussen ben ik reeds enkele maanden aan het werk.*

*Onder andere om deze reden had ik graag mijn gegevens uit jullie database willen laten verwijderen.*

*Gelieve hier een korte bevestiging van te geven wanneer dit gebeurd is. [...]*

Dit eerste verzoek blijft evenwel onbeantwoord.

5. In een mail gericht aan [...] wordt door klager op 13 januari 2021 gereageerd op een e-mail die jobs in Oost-Vlaanderen promoot. Opnieuw verzoekt hij de verwijdering van zijn gegevens uit de databases van verweerder. Ditmaal verzoekt hij ook uitdrukkelijk om zijn contactgegevens te verwijderen, zodat hij geen e-mails meer ontvangt.

Ondanks de verzoeken van februari 2020 en januari 2021 geeft klager aan zeker nog twee e-mails te hebben ontvangen op 13 januari 2021 en 4 juni 2023 en tevens geen bevestiging te hebben gekregen van verweerder dat zijn persoonsgegevens daadwerkelijk verwijderd zijn.

6. Op 6 juni 2023 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen verweerder.

7. Op 25 juli 2023 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG<sup>1</sup> en wordt de klacht op grond van artikel 62, § 1 van de WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer<sup>2</sup>.
8. Ingevolge artikel 95, § 2, 3<sup>o</sup> van de WOG alsmede artikel 47 van het reglement van interne orde van de GBA kunnen de partijen om een afschrift van het dossier verzoeken. Indien één van beide partijen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid tot het raadplegen en het kopiëren van het dossier, dient deze zich te wenden tot het secretariaat van de Geschillenkamer, bij voorkeur via [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be).

## II. Motivering

9. Verweerder wordt door de Geschillenkamer gekwalificeerd als een verwerker in de zin van artikel 4.8) van de AVG. Aangezien Z de entiteit is die het doel en de middelen van de verwerkingen bepaalt, wordt zij *in casu* gekwalificeerd als verwerkingsverantwoordelijke overeenkomstig artikel 4.7) van de AVG<sup>3</sup>.
10. In artikel 28.3 van de AVG wordt bepaald dat wanneer een verwerker is aangesteld om in opdracht van een verwerkingsverantwoordelijke verwerkingen te verrichten, hiervoor steeds een overeenkomst of andere rechtshandeling krachtens het Unierecht of het lidstatelijke recht moet worden opgesteld die de verwerker aan de verwerkingsverantwoordelijke bindt. Artikel 28.3.e) van de AVG vereist dat er technische en organisatorische maatregelen worden genomen (door de verwerker) opdat bijstand wordt gegeven aan de verplichting van de verwerkingsverantwoordelijke om te reageren op verzoeken om uitoefening van de in Hoofdstuk III van de AVG opgenomen rechten door de betrokkenen. De verplichting tot het opstellen van een overeenkomst of andere rechtshandeling die dergelijke maatregelen rust zowel op de verwerkingsverantwoordelijke als op de verwerker<sup>4</sup>.
11. Het ontbreken van een dergelijke overeenkomst, en daarbij het ontbreken van technische en organisatorische maatregelen die verwerker moet nemen om de verwerkingsverantwoordelijke bij te staan in het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk III vastgestelde rechten van de betrokkene te beantwoorden, kan gezien worden als een inbreuk op de AVG<sup>5</sup>. De Geschillenkamer is

---

<sup>1</sup> Overeenkomstig artikel 61 van de WOG deelt de Geschillenkamer bij dezen aan de partijen mee dat de klacht ontvankelijk is verklaard.

<sup>2</sup> Overeenkomstig artikel 95, § 2 van de WOG deelt de Geschillenkamer bij dezen aan de partijen mee dat het dossier naar aanleiding van deze klacht aan haar is overgedragen.

<sup>3</sup> Zo worden zij in de privacyverklaring van verweerder aangeduid als verwerkingsverantwoordelijke. Zie [...].

<sup>4</sup> Zie in dit verband eveneens beslissing 137/2023 van de Geschillenkamer en de EDPB Guidelines 07/2020, Zie ook beslissing 137/2023 van de Geschillenkamer.

<sup>5</sup> Zie EDPB Guidelines 07/2020.

bevoegd om met inachtneming van artikel 58 van de AVG een sanctie op te leggen aan zowel de verwerkingsverantwoordelijke als de verwerker, rekening houdend met de omstandigheden van elk individueel geval, indien blijkt dat een dergelijke schending zich heeft voorgedaan<sup>6</sup>.

12. De klager geeft in zijn klacht aan een verzoek tot gegevenswissing te hebben ingediend bij verweerder. Hierop volgde geen antwoord van verwerker, noch van de verwerkingsverantwoordelijke. Aangezien verweerder *in casu* ‘slechts’ verwerker is, kan gewezen worden op het feit dat zij in wezen geen verplichting heeft om zelf te reageren op een verzoek tot gegevenswissing, al betekent dit geenszins dat een verwerker over een vrijgeleide beschikt wat betreft een binnenkomend verzoek overeenkomstig hoofdstuk III van de AVG vanwege een betrokkene. Er bestaat immers, zoals hierboven reeds toegelicht, wel degelijk een verplichting voor de verwerker om zich op een dusdanige manier te organiseren die het mogelijk maakt voor de verwerkingsverantwoordelijke om te reageren op dergelijke verzoeken.
13. Hierbij dient benadrukt te worden dat **wanneer een verzoek overeenkomstig Hoofdstuk III van de AVG gericht wordt aan een verwerker (i.e. de verweerder), deze ofwel het verzoek dient te laten doorstromen naar de verwerkingsverantwoordelijke, ofwel hier zelf gehoor dient aan te geven conform wat hierover in de verwerkersovereenkomst is bepaald.**
14. Het is omwille van deze reden dat de Geschillenkamer van oordeel is dat op grond van bovenstaande analyse dient te worden geconcludeerd dat door de verweerder een inbreuk op de bepalingen van de AVG werd gepleegd, dewelke rechtvaardigt dat *in casu* wordt overgegaan tot het nemen van een **beslissing op grond van artikel 95, § 1, 5° van de WOG, meer bepaald te bevelen dat wordt voldaan aan het verzoek van de klager om zijn recht tot gegevenswissing** (cf. artikel 17 van de AVG) uit te oefenen, of te faciliteren – aan de hand van de nodige organisatorische en/of technische maatregelen – dat hieraan gehoor kan worden gegeven door de verwerkingsverantwoordelijke (zie artikel 28.3.e) AVG).
15. Onderhavige beslissing is een *prima facie* beslissing genomen door de Geschillenkamer overeenkomstig artikel 95 van de WOG op grond van de door de klager ingediende klacht, in het kader van de “*procedure voorafgaand aan de beslissing ten gronde*”<sup>7</sup> en geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 van de WOG.

De Geschillenkamer heeft aldus beslist om op grond van artikel 58.2.c) AVG en artikel 95, § 1, 5° van de WOG, de verweerder te bevelen dat wordt voldaan aan het verzoek van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen, meer bepaald het recht op gegevenswissing (“*recht op vergetelheid*”) zoals bepaald in artikel 17 AVG, of om de nodige

---

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Afdeling 3, Onderafdeling 2 van de WOG (artikelen 94 t.e.m. 97).

stappen te ondernemen opdat de verwerkingsverantwoordelijke met ditzelfde verzoek aan de slag kan gaan (waarna de verplichting van verwerker om te reageren op het verzoek ophoudt te bestaan).

16. Onderhavige beslissing heeft tot doel de verweerder in kennis te stellen van het feit dat deze een inbreuk op de bepalingen van de AVG heeft gepleegd en deze in de mogelijkheid te stellen zich alsnog te conformeren met voornoemde bepalingen.
17. Indien de verweerder evenwel niet akkoord gaat met de inhoud van onderhavige *prima facie* beslissing en van oordeel is dat deze feitelijke en/of juridische argumenten kan laten gelden die tot een andere beslissing zouden kunnen leiden, kan deze via het e-mailadres [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be) een verzoek tot behandeling ten gronde van de zaak richten aan de Geschillenkamer en dit binnen de termijn van 30 dagen na de kennisgeving van deze beslissing. De tenuitvoerlegging van onderhavige beslissing wordt desgevallend gedurende voormelde periode geschorst.
18. In geval van een voortzetting van de behandeling van de zaak ten gronde, zal de Geschillenkamer de partijen op grond van de artikelen 98, 2° en 3° *juncto* artikel 99 WOG uitnodigen hun verweermiddelen in te dienen alsook alle stukken die zij nuttig achten bij het dossier te voegen. De onderhavige beslissing wordt desgevallend definitief opgeschort.
19. Tot slot wijst de Geschillenkamer er volledigheidshalve op dat een behandeling ten gronde van de zaak kan leiden tot het opleggen van de maatregelen vermeld in artikel 100 WOG<sup>8</sup>.
20. Additioneel dient de Geschillenkamer te wijzen op de gedeelde verplichting van de verwerkingsverantwoordelijke met de verwerker om een overeenkomst cf. artikel 28.3 AVG met de nodige afspraken hierin op te stellen. *A fortiori*, er wordt verwacht van de verwerkingsverantwoordelijke dat deze alleen beroep doet op verwerkers die voldoende waarborgen bieden met betrekking tot het toepassen van passende technische en

---

<sup>8</sup> Artikel 100. § 1. De Geschillenkamer heeft de bevoegdheid om:

- 1° een klacht te seponeren;
- 2° de buitenvervolginstelling te bevelen;
- 3° de opschorting van de uitspraak te bevelen;
- 4° een schikking voor te stellen;
- 5° waarschuwingen en berispingen te formuleren;
- 6° te bevelen dat wordt voldaan aan de verzoeken van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen;
- 7° te bevelen dat de betrokkene in kennis wordt gesteld van het veiligheidsprobleem;
- 8° te bevelen dat de verwerking tijdelijk of definitief wordt bevroren, beperkt of verboden;
- 9° te bevelen dat de verwerking in overeenstemming wordt gebracht;
- 10° de rechtzetting, de beperking of de verwijdering van gegevens en de kennisgeving ervan aan de ontvangers van de gegevens te bevelen;
- 11° de intrekking van de erkenning van certificatie-instellingen te bevelen;
- 12° dwangsommen op te leggen;
- 13° administratieve geldboeten op te leggen;
- 14° de opschorting van grensoverschrijdende gegevensstromen naar een andere Staat of een internationale instelling te bevelen;
- 15° het dossier over te dragen aan het parket van de procureur des Konings te Brussel, die het in kennis stelt van het gevolg dat aan het dossier wordt gegeven;
- 16° geval per geval te beslissen om haar beslissingen bekend te maken op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit.

organisatorische maatregelen bieden opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoen en de bescherming van de rechten van de betrokkene is gewaarborgd (zie de artikelen 24 en 28.1 van de AVG). Hoewel *in casu* dus het verzoek tot gegevenswissing niet specifiek gericht is aan Z, moet vastgesteld worden dat deze laatste dient te voldoen aan verzoeken van betrokkenen op basis van Hoofdstuk III van de AVG en deze dient te faciliteren door onder meer de nodige technische en organisatorische maatregelen te vereisen of af te spreken van/met de verwerker. Er dient dus eveneens een reactie op een verzoek tot uitoefening van een van de rechten overeenkomstig Hoofdstuk III van de AVG te volgen, hetzij van de verwerker, hetzij van de verwerkingsverantwoordelijke, wanneer een verzoek uitsluitend bij de verwerker werd ingediend. Het ontbreken van een reactie *in casu* suggereert dat er momenteel geen duidelijke georganiseerde samenwerking in dit verband lijkt te bestaan. Gezien de hoeveelheid aan persoonsgegevens die verwerkt worden door verweerder (zo heeft de (...)) en houdt de verwerkingsverantwoordelijke (Z) zich o.a. bezig met HR dienstverlening, waar persoonsgegevens alom tegenwoordig zijn), acht de Geschillenkamer een gebrekkige organisatie met passende maatregelen voor het faciliteren van de uitoefening van de rechten van betrokken verontrustend. Hoewel de klacht niet gericht is tegen Z als dusdanig, dient zij op de hoogte te worden gesteld van deze beslissing op grond van artikel 95, §1, 5<sup>o</sup> van de WOG van de Geschillenkamer.

21. Ten slotte benadrukt de Geschillenkamer dat het aangeraden is voor iedere betrokkene die wenst contact op te nemen met de verwerkingsverantwoordelijke om dit via de in de privacy verklaring vastgelegde wijze te doen.

### **III. Publicatie van de beslissing**

22. Gelet op het belang van transparantie met betrekking tot de besluitvorming van de Geschillenkamer, wordt deze beslissing gepubliceerd op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit. Het is evenwel niet nodig dat daartoe de identificatiegegevens van de partijen rechtstreeks worden bekendgemaakt.

**OM DEZE REDENEN,**

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, onder voorbehoud van de indiening van een verzoek door de verweerder tot behandeling ten gronde overeenkomstig artikel 98 e.v. van de WOG, om:

- op grond van **artikel 58.2.c) van de AVG** en **artikel 95, § 1, 5° van de WOG** de verweerder te bevelen dat wordt voldaan aan het verzoek van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen, meer bepaald het recht op gegevenswissing (artikel 17.1 van de AVG), of dat dusdanige technische en organisatorische maatregelen worden genomen die het uitoefenen van rechten van de betrokkenen overeenkomstig Hoofdstuk III van de AVG faciliteren overeenkomstig artikel 28.3 van de AVG, en dit binnen de termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de kennisgeving van deze beslissing;
- de verweerder te bevelen de Gegevensbeschermingsautoriteit (Geschillenkamer) per e-mail binnen dezelfde termijn op de hoogte te stellen van het gevolg dat aan deze beslissing wordt gegeven via het e-mailadres [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be); en
- bij gebrek aan de tijdige uitvoering van het hierboven gestelde door de verweerder, de zaak ambtshalve ten gronde te behandelen overeenkomstig **artikelen 98 e.v. van de WOG**.- de verwerkingsverantwoordelijke in kennis te stellen van deze

Op grond van artikel 108, §1 van de WOG, kan binnen een termijn van dertig dagen vanaf de kennisgeving tegen deze beslissing beroep worden aangetekend bij het Marktenhof (hof van beroep Brussel), met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

Een dergelijk beroep kan worden aangetekend middels een verzoekschrift op tegenspraak dat de in artikel 1034<sup>ter</sup> van het Gerechtelijk Wetboek opgesomde vermeldingen dient te bevatten<sup>9</sup>. Het verzoekschrift op tegenspraak dient te worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof

<sup>9</sup> Het verzoekschrift vermeldt op straffe van nietigheid:

1° de dag, de maand en het jaar;

2° de naam, voornaam, woonplaats van de verzoeker en, in voorkomend geval, zijn hoedanigheid en zijn rijksregister- of ondernemingsnummer;

3° de naam, voornaam, woonplaats en, in voorkomend geval, de hoedanigheid van de persoon die moet worden opgeroepen;

4° het voorwerp en de korte samenvatting van de middelen van de vordering;

5° de rechter voor wie de vordering aanhangig wordt gemaakt;

6° de handtekening van de verzoeker of van zijn advocaat.

overeenkomstig artikel 1034<sup>quinquies</sup> van het Ger.W.<sup>10</sup>, dan wel via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32<sup>ter</sup> van het Ger.W.).

(get). Hielke HJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

---

<sup>10</sup> Het verzoekschrift met zijn bijlage wordt, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, bij aangetekende brief gezonden aan de griffier van het gerecht of ter griffie neergelegd.